

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Ahora Quien Responde

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : XXV

PALABRAS CLAVES: Negociación, Proveedores, Requerimientos, Sobrecostos.

TEMAS CUBIERTOS: Negociación cliente – proveedor, Comunicación entre Cliente- Proveedor, Cumplimiento de Requerimientos Exigidos, Responsabilidad en Sobrecostos.

RESUMEN DEL CASO

Una empresa fabricante de POP “ZKYPOP”, muebles de exhibición, hizo una negociación con una empresa de Gomas, llamada “Galleticas & Gomas”, la empresa Galleticas & Gomas, solicito a ZKYPOP, por primera vez, unos muebles de exhibición para poner sus productos en diferentes puntos de cadena, para la temporada de Navidad, estos muebles deben ser implementados en el mes de noviembre, que es cuando empieza la temporada navideña, en las cadenas distribuidoras.

De esta manera tres meses antes se inició todo el proceso de diseño, para una de sus marcas en gomas, se realizaron cotizaciones y aprobación de las mismas, se hizo el negocio y después de un mes y medio de iniciado el proceso, donde ya se había pasado por varias negociaciones, aprobaciones y correcciones, finalmente se inicia la producción de estos 300 muebles, pero una semana después de

Especialización en Mercadeo

iniciada la producción el Gerente de la marca “TUT” que era la marca para la que se solicitó estos muebles, se da cuenta que los muebles que se habían aprobado y que se estaban produciendo, No fueron aceptados por una de las 4 cadenas con las que se hizo la negociación de espacios, ya que para la cadena, estos muebles no cumplían con los requerimientos que se encuentran en su manual de merchandising.

Esta cadena era una de las más importantes y a la que le correspondía la mayor cantidad de muebles, debido a esto, la Gerente de la Marca de Galletitas & Gomas, llama a la Directora de Proyectos de ZKYPOP que está manejando su proyecto y le solicita que por favor paren inmediatamente la producción por que sería material perdido si se sigue produciendo, ya que no les van a permitir implementarlo en el espacio negociado, debido a esto la Directora de Proyectos se comunica inmediatamente con el Gerente Comercial de ZKYPOP para contarle lo sucedido, este inmediatamente da la orden al Director de Planeación, para que por favor se pare la producción, el Director de Planeación le comunica que ya está cortado más de la mitad del material, por lo cual el Director Comercial trata de convencer a la Gerente de Marca que lo sigan haciendo así, pero la Gerente de Marca se niega rotundamente ya que la cadena definitivamente no les va a aceptar los muebles con esas medidas, y le pide que los muebles se deben modificar en medidas.

Entonces de acuerdo a esto se para la producción y el Gerente Comercial le comunica a la Directora de Proyectos que le comunique a la Gerente de Marca que con mucho gusto se puede parar la producción, pero que esto tendrá un sobrecosto, que la empresa Galletitas & Gomas, tendrá que asumir, cuando a la Gerente de Marca de Galletitas & Gomas, se le informo la posibilidad de que ellos deberían asumir un sobrecosto, inmediatamente ella rechazo esto, ya que para

Especialización en Mercadeo

ella había la posibilidad de que el material cortado sea reutilizado para así no tener que pagar un sobrecosto sobre todo lo que se había hecho en esa semana, sin embargo ZKYPOP, le explico que las piezas no se podían cortar ya que perderían su funcionalidad, entonces se llegó a una situación en donde ni el cliente ni el proveedor quieren pagar por los sobrecostos que surgieron debido a que las piezas debían cambiar de medida, ZKYPOP no quiere ser muy fuerte con Galletitas & Gomas, ya que es la primera vez que trabajan juntos y esta alianza con esta empresa, significaría un gran incremento en ventas y utilidades para ZKYPOP.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Carolina Gómez Narváez	3167503053	nayibecaro@hotmail.com

Y ahora Quien Responde

Una empresa productora de comestibles, llamada “Galletitas & Gomas” que tiene un gran recorrido en el mercado, con ya 67 años de haber iniciado sus labores como empresa productora, con más de 30 productos líderes y muy reconocidos en el mercado a través de los años y con una distribución nacional a más de 44 municipios alrededor de todo Colombia, Galletitas & Gomas, es una empresa grande, con intenciones de expandirse internacionalmente, dentro de su catálogo de productos hay muchas marcas que están posicionadas en la mente de los consumidores colombianos, marcas que vienen de muchos años atrás y que han pasado de generación en generación, esta empresa se encuentra radicada en la ciudad de Cali, donde están sus oficinas principales.

Durante la temporada navideña Galletitas & Gomas, realizan al igual que muchas otras empresas, lanzamientos de temporada que resaltan sus productos en las principales cadenas de supermercados, estos lanzamientos o campañas lo hacen por medio de exhibidores que son ubicados en las cadenas de supermercados más reconocidas en el país y donde es muy importante el lugar negociado dentro de estas cadenas, Galletitas & Gomas, durante muchos años ha probado uno y otro proveedor con resultados que no son de su total satisfacción, ya que además de ser un mueble exhibidor, este mueble debe lograr un incremento en las ventas de sus productos por medio del diseño, innovación y tecnología que se utilice en estos muebles exhibidores, por esta razón el escoger el correcto proveedor es una gran decisión que influye finalmente en el resultado que cada gerente de marca entrega en sus reportes.

Caso de grado realizado por Carolina Gomez Narváez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. **Tutor:** Sory Torres , Especialización del Tutor. Santiago de Cali – Colombia. 15 marzo 2013

Especialización en Mercadeo

El mercado de los muebles de exhibición para empresas de consumo masivo es muy peleado y existen cientos de empresas dedicadas a diseñar y producir estos productos, sabiendo que es sumamente difícil entrar en la lista de proveedores de estas empresas, ya que para entrar se requiere, tener un alto grado de calidad, varios años de experiencia en el campo, y manejar una excelente logística para poder entregar todo a tiempo y en el lugar correcto, es así como una de estas empresas con gran recorrido en este mercado y que ha logrado tener reconocimiento dentro de las empresas más reconocidas en Colombia, empresas multinacionales y grandes empresas nacionales, ha logrado ser reconocida debido a su innovación, calidad, premios recibidos por sus logros y un amplio recorrido que le da una gran experiencia.

Esta empresa, llamada ZKYPOP, ve la posibilidad de entrar a ser parte de los proveedores de Galletitas & Gomas, es así como decide pedir una cita con la persona encargada de visibilidad en la empresa Galletitas & Gomas, ZKYPOP está tratando de incrementar sus ventas, por lo que se ha creado un nuevo cargo en la ciudad de Cali, de Directora de Proyectos la cual es la encargada de manejar toda la parte sur de Colombia, quien en este caso fue la encargada de realizar esta cita, la empresa Galletitas & Gomas, accedió a atender a ZKYPOP y así conocer su catálogo de productos, en esta cita estuvieron presentes de parte de Galletitas & Gomas, la persona encargada de la Visibilidad de diferentes marcas dentro de la empresa llamada Margarita, una mujer joven de 31 años, pero con mucha experiencia en el área de su trabajo, amable, agradable y abierta a la información suministrada en esta reunión, asistió también la asistente de Mercadeo de la marca “tut” llamada Mónica una persona joven de 27 años, con conocimiento de su marca, con personalidad cerrada ya que demostraba poco interés sobre la empresa ZKYPOP y de parte de ZKYPOP estuvieron la Directora de Proyectos para Cali llamada Antonia una mujer joven de 29 años, con poca

Especialización en Mercadeo

experiencia ya que tenía 2 meses de haber ingresado a este mercado, pero con muchas ganas de aprender, de enriquecer su conocimiento y de hacer las cosas lo mejor posible y el gerente comercial de la empresa llamado Manuel, un hombre alto con mucha experiencia de su empresa, ya que conoce del mercado hace más de 25 años, con una personalidad agradable y con un amplio conocimiento en cómo tratar a sus clientes, en esta reunión que se realizó en el mes de julio, se hizo la presentación de la empresa ZKYPOP, donde se expuso los alcances que tiene la empresa, la experiencia y los productos que realizan, ese mismo día por parte de Galletitas & Gomas, se hizo una solicitud de unos exhibidores para la temporada navideña, Galletitas & Gomas hizo esta solicitud ya que tenía previo conocimiento de que ZKYPOP se había encargado ya por 5 años consecutivos de la elaboración de la navidad de uno de los más grandes de sus competidores en el mercado de las gomas y una de las empresas más reconocidas en el mercado nacional e internacional llamado KOIN.

Margarita: (de manera agradable y muy atenta) Muchas Gracias por su presentación, en esta ocasión queremos aprovechar para hacerles una solicitud de unos exhibidores para nuestra temporada navideña.

Manuel: Claro con mucho gusto, nosotros manejamos exhibición para muchas marcas en temporadas especiales.

Mónica: Ustedes manejan la navidad de KOIN verdad?

Manuel: si ya son 5 años los que llevamos manejando la navidad para ellos con muy buenos resultados

Especialización en Mercadeo

Mónica; si lo hemos visto y nos gusta demasiado por eso decidimos hacer esta solicitud con ustedes

Manuel: Claro cuéntenos que necesitan, que ideas tienen para esta temporada....

Margarita: Bueno nosotros la anterior navidad manejamos las imágenes como de un cuento de animales, donde las mercaderistas estaban disfrazadas según este tema y a los niños les gustó mucho, este año queremos que siga siendo así de mágico pero con personajes diferentes, para poderla diferenciar de la anterior navidad, además queremos que llame muchísimo la atención del shopper en el punto de venta y que logre una alta recordación de nuestra marca.

Manuel: Claro, dentro de nuestras propuestas nosotros siempre le damos mucha importancia al shopper y obviamente nos concentramos en cómo podemos hacer para lograr incrementar sus ventas, en este caso con mucho gusto les podemos ayudar, tienen algún personaje ya escogido o nosotros podemos proponerlos

Mónica: ya escogimos los personajes, es mas esta es la imagen que queremos manejar para esta navidad, si ven es como “Ciudad Maravillosa”

Manuel: ok, perfecto, por favor nos dicen fechas de implementación, cantidad requerida y presupuesto para este proyecto.

Mónica: la implementación se realizara el 10 de noviembre, para una cantidad de 300 piezas y con un presupuestos exacto de 70.000.000 millones, este presupuesto no puede ser sobrepasado por que es todo el dinero que tenemos y con esa cantidad de dinero debemos hacer todas las piezas.

Especialización en Mercadeo

Manuel: ok entonces, necesitamos que nos envíen el key visual o imágenes representativas de la marca, que se va a manejar y nosotros enviaremos las primeras propuestas de diseño en 5 días, y al mismo tiempo enviaremos una time table, que nosotros manejamos en todos nuestros proyectos para así tener claras fechas de entregas y compromisos, en este time table vamos a encontrar las fechas exactas de entregas, de cada uno de los pasos a seguir, quien tendrá como responsables tanto a ustedes como a nosotros.

Después de esta reunión se retiraron las personas de ZKYPOP, quienes realizaron una reunión para hablar sobre el tema, ya que se encuentran muy complacidos y muy felices, debido a que lograron una solicitud de diseño, en la primera visita, lo cual es muy buena noticia para la empresa, ya que se nota que es reconocida en el mercado y que los clientes reconocen su trabajo.

Entonces la Directora de Proyectos, con la experiencia que ha adquirido en estos meses, llena todos los formatos necesarios para poder enviar la solicitud del cliente al departamento de diseño, y dos días después ZKYPOP está enviando a Galletitas & Gomas, el Time Table de todo el proceso a seguir.(Ver anexo1)

La primera fecha que se concreto fue para el 17 de agosto donde se enviaban las primeras propuestas de diseño por parte de ZKYPOP Y así se hizo, esta fecha se cumplió y la directora de Proyectos para Cali Antonia, se reunió nuevamente con las personas de Galletitas & Gomas, esta vez estaban en esta reunión por parte de ZKYPOP Antonia, por parte de Galletitas & Gomas, Margarita la persona de visibilidad, Mónica la asistente de mercadeo y Juan José el Gerente de la marca, un hombre joven con mucha experiencia en el mercado, con poco tiempo disponible debido a sus múltiples ocupaciones, con poder de decisión sobre Margarita y Mónica, ya que es el que daba la decisión final, con claridad sobre que

Especialización en Mercadeo

lo que quería y no quería con su marca, con claridad sobre los elementos que quería que estuvieran en esta campaña, cuando se llamó para confirmar la cita de ese día, el cliente Galletitas & Gomas, estaba muy complacido ya que normalmente las empresas se corren uno o dos días en estas entregas, lo cual los convenció aún más de la seriedad de ZKYPOP.

Antonia: Hola como están, traigo las propuestas de diseños para que las revisemos todos.

Mónica; Hola Antonia, si claro y en esta ocasión estará presente el Gerente de la marca te lo presento

Juan José: Hola Antonia, mucho gusto, bueno empecemos con la revisión.

Antonia: si claro, bueno entonces les voy a mostrar los diseños que hicimos para la temporada Navidad, de acuerdo a los requerimientos que ustedes nos hicieron.

En esta reunión Antonia, les expuso los diseños realizados para la marca TUT donde se hicieron varias observaciones en cuanto a diseño, formas, colores, facilidad de implementación en el punto de venta por las mercaderistas, imágenes, posiciones de personajes etc..., y además de realizar estas correcciones, dieron el aprobado para proseguir con el diseño, ya que ellos veían, que estas propuestas si estaban alineadas con los requerimientos que hicieron, la fecha de aprobación del diseño estaba inicialmente para el 19 de agosto, pero debido a los cambios que se realizaron, esta fecha se cambió, ya que para el 22 de agosto se entregarían los cambios solicitados, esto es algo que el ZKYPOP empresa productora siempre lo aclara en sus negociaciones y es el hecho de que si alguno de los pasos dentro del Time Table se atrasa por parte del cliente, se corren así

Especialización en Mercadeo

mismo todas las demás fechas siguientes, incluyendo la fecha final de producción y entrega de las exhibiciones.

Así fue el 22 de agosto se entregaron los diseños de los exhibidores y ese mismo día se dio la aprobación de estos diseños.

Margarita: ok, nos gustan muchísimo los diseños finales que nos presentaron, ya quedan desde ahora aprobados, en todos los aspectos, medidas, forma, color, diseño e implementación, ahora cual es el paso a seguir?

Antonia: bueno ahora, les vamos a enviar la cotización de estos exhibidores para la cantidad definida de 300 piezas y ya con la aprobación de esta cotización, podríamos empezar con todos los detalles finales, como artes finales, prototipo, etc.

Una semana después KYZPOP envía la cotización pertinente a Galletitas & Gomas, esperando una respuesta positiva de parte de ellos.

Ese mismo día, Margarita da la aprobación de la cotización realizada, siguiendo así con el siguiente paso, que es el envío de los planos mecánicos, los artes de la agencia contratada.

Estos artes de la agencia estaban programados para ser entregados el 10 de septiembre, pero la agencia que Galletitas & Gomas contrato, se demoró en esta entrega y entrego los artes 3 semanas después de la fecha acordada, lo cual hizo que todas las fechas que seguían se atrasaran y que ZKYPOP corriera con sus tiempos de producción, esto finalmente afecta también a ZKYPOP por que así la agencia no tenga nada que ver con ellos su demora afecta la fecha final de entrega lo cual pone en riesgo el nombre de la empresa, sin embargo Galletitas &

Especialización en Mercadeo

Gomas, es consciente de que fue culpa de la agencia que ellos mismo contrataron quienes se demoraron en pasar los artes en alta a tiempo, lo cual es un elemento indispensable para poder continuar con todo el proceso de producción, ya que en los artes es donde está toda la parte grafica que los muebles exhibidores van a manejar.

Sin embargo debido a que era la primera vez que Galletitas & Gomas negociaba con KYZPOP, entonces KYZPOP fue muy flexible con los tiempos y se comprometió a cumplir con estos tiempos, lo cual se dejó claro en una conversación que tuvieron Mónica y Antonia

Antonia: Hola Mónica, como estas?, no hemos recibido aún los artes de su agencia

Mónica: si lo que pasa es que la agencia tuvo unos inconvenientes pero ya me comunico con ellos para que se los envíen.

Antonia: Mónica pero recuerda que entonces los tiempos se empiezan a correr por que ya no estamos cumpliendo con el cronograma asignado.

Mónica: Si yo sé pero igual tenemos tiempo, ya mismo me comunico con ellos.

Finalmente la agencia envía los artes a la empresa KYZPOP, y la agencia empieza a cuadrar todo para poner iniciar la producción de las 300 piezas, sin embargo la empresa Galletitas & Gomas, aún no ha enviado la orden de compra y sin la orden de compra no se puede iniciar producción.

Especialización en Mercadeo

Lo cual trajo más retrasos a la producción, sin embargo las personas de Galletitas & Gomas, no se daban cuenta que esto les traería retrasos, que cada vez que una fecha se corriera donde no se cumplía con la entrega de algún documento se corría finalmente la fecha más importante que es la de la entrega final, debido a que en ocasiones anteriores ZKYPOP había tenido inconvenientes por fechas que se habían acordado y no habían quedado claras, se decidió que de eso en adelante siempre y sin falta se llevaría un time table, para poder cumplir con unos tiempos y unas responsabilidades establecidas para cada una de las partes, y cualquier cambio de alguna de estas fechas afectaría directamente a la fecha de la entrega final.

Finalmente se realiza la orden de compra para esta producción, y se empieza con la realización de un prototipo lo cual es primordial antes de enviar la producción de las 300 piezas, ya que las correcciones se pueden hacer sobre este prototipo, donde se hacen los cambios pertinentes con costos mínimos ya que es un solo mueble exhibidor y no 300 a los que se le debe hacer las correcciones, con este prototipo y una vez que el cliente lo firme y lo autorice, bajo la responsabilidad del cliente se empieza la producción del producto tal cual como lo aprobó, la realización de este prototipo se demora 10 días.

Días en los cuales no se puede hacer ningún avance porque hasta que no haya correcciones sobre ese prototipo no se sabe cómo va a ser el producto final.

El prototipo es enviado a la empresa Galletitas & Gomas, una vez se envía va la Directora de Proyectos de KYZPOP a recibir las correcciones y posterior aprobación del prototipo, en esta reunión se reúnen Mónica, Margarita y Antonia.

Antonia: hola a las dos como han estado?

Especialización en Mercadeo

Mónica: Hola Antonia muy bien gracias, muéstranos que trajiste.

Antonia: bueno este es el prototipo del mueble final, necesito que lo revisen y le hagan todas las correcciones pertinentes ya que sobre estas correcciones se hará la producción final, entonces empecemos, como les parece la forma.

Margarita: está muy bonito, a mí me gusta, tal vez le cambiaria esta pieza de la izquierda a la derecha pero ya no más.

Antonia: ok, eso se puede hacer sin ningún problema, y en cuanto a las medidas que les parece como esta?

Mónica: si está bien, yo no le veo problema alguno, estoy de acuerdo con Margarita, personalmente, no le veo nada más para cambiarle, en cuanto a diseño esta tal cual como lo pedimos y lo demás me parece que está muy bonito estoy muy a gusto con el trabajo.

Antonia: Ok entonces por favor me envían un correo confirmándome que el prototipo queda aprobado por ustedes dos, y que iniciemos la producción solo con el cambio de la posición de la pieza de derecha a izquierda.

Mónica: ok el día de hoy te enviamos esa aprobación y por favor iniciemos la producción ya, porque siento que nos está cogiendo el tiempo.

Antonia: si ha habido bastantes retrasos en este proceso, sobre todo las tres semanas que ustedes saben que nos retrasaron con la entrega de los artes, pero bueno esperemos que no haya más.

Especialización en Mercadeo

De esta manera ese mismo día la empresa Galletitas & Gomas, envía el correo de aprobación del prototipo, dándole así el visto bueno al proyecto y dando la orden para iniciar la producción.

De esta manera se inicia producción de las 300 piezas el día lunes 30 de septiembre, sabiendo que se cuenta con 20 días para terminar la producción, según lo acordado desde un inicio.

Transcurre normalmente esa semana, se inicia la producción de cada una de las piezas que conforman el mueble final, debido a que el mueble incluye más de 10 piezas por mueble para que tengan la versatilidad de poderse armar de diferentes maneras.

Llega el día 5 de octubre y a Antonia le llega un correo que dice URGENTE y el remitente es Margarita de Galletitas & Gomas, Antonia inmediatamente lo abre y el correo dice lo siguiente:

Ya iniciaron la producción? Necesitamos pararla

TORYI, no nos aceptó el proyecto

Se pasa de medidas y para ellos son la mayoría

De las piezas, comunícate conmigo en una hora

TORYI es una de las cadenas más importantes y más grandes en Colombia, donde hay la mayor afluencia de clientes, debido a esto es muy importante cumplir con lo que esta cadena pide, ya que el que los excluyan de la temporada navideña, puede implicar para Galletitas & Gomas una pérdida de ventas muy alta, Galletitas & Gomas, es la que se encarga directamente de hacer las negociaciones de los espacios que les van a permitir utilizar en estos

Especialización en Mercadeo

supermercados, en estas negociaciones las cadenas les dicen que espacios y por cuanto valor y tiempo les van a permitir utilizar estos espacios, las cadenas tienen el poder de decir sí o no a la propuesta que cada empresa haga, ellos aceptan solo lo que a TORYI como supermercados los beneficie, y en este caso los muebles de exhibición no se pueden salir de las medidas que ellos tienen en su manual de merchandising, con el fin de que todo el supermercado se vea de una misma manera ordenada, y visualmente llamativa, sin darle privilegios a unos proveedores más que a otros..

Antonia inmediatamente llama a Gloria (Coordinadora de Proyectos) una persona con más de 7 años de experiencia dentro de la empresa, una mujer joven pero con el conocimiento interno de la empresa muy claro, Gloria está en la planta de Bogotá y Antonia le pide que por favor se pare la producción que algo pasó.

Antonia: hola Gloria, la cliente de Galletitas & Gomas, se acaba de comunicar conmigo pidiéndome que por favor paremos la producción que tuvieron un inconveniente.

Gloria: Como así que paremos la producción?

No eso no lo podemos hacer así nada más, tiene que haber una solicitud de parte del cliente que nos explique los motivos de por qué se para producción y nos haga la petición formal de la misma.

Además la producción ya se inició hace una semana, si hay algún cambio o no va a haber producción ellos tienen que asumir los gastos que tenemos hasta ahora.

Antonia: ok apenas me comunique con ella yo le informo todo esto.

Especialización en Mercadeo

Más tarde ese mismo día Margarita se comunica con Antonia.

Margarita: Hola Antonia , tenemos un terrible problema, imagínate que TORYI no nos aceptó las medidas del diseño y nos pide que lo cambiemos sino nos deja instalar absolutamente nada y ante eso quedamos con las manos atadas, además que para ellos son más de la mitad de las piezas.

Antonia: como así Margarita y ustedes no habían negociado antes el espacio?

Margarita: si pero no sé por qué no se tuvo en cuenta eso, teníamos que cumplir con el manual interno de merchandising que ellos manejan, además nosotros les dijimos a ustedes que íbamos a estar en TORYI y si ustedes son los que manejan la parte de diseño y medidas y tienen la experiencia de haber trabajado con muebles para esta cadena, ustedes debieron tener esto en cuenta antes de hacernos la propuesta y no hacernos llegar hasta este punto y ponernos en esta situación tan incómoda con la cadena.

Antonia: ok, pero ustedes revisaron todos y nos dieron el visto bueno para continuar con esas medidas, pero bueno lo importante en este momento es ver si se para o no la producción y yo ya me comuniqué con la planta en Bogotá, lo primero que me dicen es que debe haber una orden de parte de ustedes, para poder parar la producción, eso por una parte y por otra parte ustedes deben asumir los costos del material desperdiciado hasta el momento.

Margarita: Que como así que nosotros debemos asumir el costo de eso, espérate yo hablo acá con el equipo de trabajo, por que personalmente no estoy de acuerdo con eso, esto era un trabajo en equipo y como te lo decía los de la experiencia son

Especialización en Mercadeo

ustedes no nosotros en todo esto de medidas, déjame hablar acá y volvemos a hablar en un momento.

Antonia: ok yo también debo hablar con el Gerente Comercial para informarle la situación y saber el que me plantea.

Así se hizo, Antonia se comunicó nuevamente con Bogotá, pero esta vez ya directamente con el Gerente Comercial.

Antonia: Hola Manuel como estas, ¿ya te informaron la situación con Galletitas & Gomas?

Manuel: si, ¿cuéntame que paso?

Antonia: El día de hoy me llamo Margarita y me dijo que TORYI no les había aceptado, el diseño debido a que, las medidas sobrepasan el límite de las medidas que están en el manual, ya le comunique a Margarita que ellos tendrían que asumir el costo adicional por el material perdido, sin embargo a ella no le gustó mucho la idea y dijo que iba a hablar en la empresa

Manuel: pero es que eso es lo más coherente que ellos paguen por que no estamos parando por nosotros sino por ellos.

Antonia: Ok ya hablo con ella

Antonia y Margarita nuevamente

Especialización en Mercadeo

Antonia: Hola Margarita ya hable con Manuel y él me dice que ustedes deberían pagar por los costos ocasionados y el material perdido, debido a que estamos parando por su decisión.

Margarita: pero es que esto en parte también es culpa de ustedes, ¿por que como ustedes no conocen el manual de medidas de una de las cadenas con las que ustedes trabajan normalmente?

Antonia: si Margarita pero por eso realizamos proceso de aprobación para que ustedes aprueben, medidas, diseño, color etc. y ustedes aprobaron las medidas de los muebles, entonces se nos sale de nuestra responsabilidad.

Margarita: Antonia te digo que hable con mi equipo y no me autorizaron pagar los costos adicionales, porque ellos al igual que yo pensamos que eso era responsabilidad de ustedes, no de nosotros ustedes son los que saben acerca de medidas nosotros no sabemos de eso.

Antonia: Margarita déjame ver qué puedo hacer para darle solución a esta situación, lo que tenemos claro es que no podemos perder dinero, ni tiempo invertido ninguna de las dos partes, no te puedo garantizar nada, te sugiero que tú también hables con tu jefe, para que podamos llegar a un acuerdo que no nos afecte negativamente a ninguna de las dos partes, ¿te parece?

Margarita: Ok, yo voy a tratar de hablar con mi jefe, sin embargo te digo que no está muy abierto a otra cosa que no sea que ustedes respondan por este inconveniente, sin embargo como te digo voy a hablar con él y te comunico a que conclusión llegamos con esta situación.

Especialización en Mercadeo

De esta manera pasaron dos días más, donde en cada una de las empresas se discutió el tema y estaban esperando a que la otra empresa hiciera la propuesta o que aceptara el pago de los gastos que se incurrió durante este tiempo de producción, ninguna de las dos empresas quería hacerse responsable de los sobre costos que trajo el haberse pasado por alto el manual de medidas de esta cadena y las dos empresas estaban totalmente convencidas de que el error lo había cometido la otra parte.

Hubo muchas propuestas de parte y parte, se trató de negociar de una manera que los dos asumieran un costo 50% 50% por los gastos, pero Galleticas & Gomas, no quiso acceder a esta negociación y KYZPOP tampoco, entonces no se llegó a ningún acuerdo sobre los gastos, y cada vez corría más y más el tiempo para la implementación, perjudicando esto a las dos partes, sin llegar a ninguna conclusión favorable.

Anexo 1

ANEXO 1

TIEMPOS PRODUCCIÓN ARRUME NAVIDAD "TUT"

PROCESOS	TIME TABLE	RESPONSABLE
ENVÍO DISEÑOS	17 DE AGOSTO	ZKYPOP
APROBACIÓN DISEÑOS	19 DE AGOSTO	Galletitas
ENVÍO COTIZACIÓN	24 DE AGOSTO	ZKYPOP
APROBACIÓN COTIZACIÓN	24 DE AGOSTO	Galletitas
ENVIO PLANOS MECANICOS	5 DE SEPTIEMBRE	Galletitas
ARTES EN ALTA	10 DE SEPTIEMBRE	ZKYPOP
ENVÍO ORDEN DE COMPRA	11 DE SEPTIEMBRE	Galletitas
ENVÍO PROTOTIPO IMPRESO	29 DE SEPTIEMBRE	ZKYPOP
APROBACIÓN PROTOTIPO IMPRESO	30 DE SEPTIEMBRE	Galletitas
FINALIZACIÓN PRODUCCIÓN	9 DE NOVIEMBRE	ZKYPOP

- Desde el 19 de agosto ya había 2 días de retraso, por unas correcciones en diseño, ya que no se aprobó el diseño
- Segundo retraso entrega de artes para el 10 de septiembre se entregó 3 semanas después, responsabilidad de Galletitas & Gomas